
GUIA COMPLETO SOBRE A COBRANÇA RECORRENTE



INTRODUÇÃO	03
ENTENDA O QUE É E COMO FUNCIONA A COBRANÇA RECORRENTE	04
CONHEÇA AS VANTAGENS DA COBRANÇA RECORRENTE PARA A EMPRESA	07
CONFIRA QUAIS EMPRESAS CONSEGUEM SE DESTACAR COM A COBRANÇA RECORRENTE	14
CONCLUSÃO	19
SOBRE A IUGU	20

Introdução

A **cobrança recorrente** é uma tendência no âmbito corporativo e vem cooperando para que produtos, serviços e tecnologias sejam oferecidos de um jeito diferente ao consumidor, inclusive, **otimizando a experiência de compra**.

O sistema ganha cada vez mais espaço em um mercado altamente competitivo por causa da **conexão de pessoas e organizações a nível global com a transformação digital e a era da informação**. Barreiras físicas foram rompidas, a demanda é maior, o público é mais exigente e as relações de consumo sofreram mudanças significativas, requerendo dos gestores novas estratégias para entregar valor ao cliente.



Siga na leitura para entender **o que é e como funciona a cobrança recorrente**. Confira as vantagens dela para a empresa e quais organizações adotaram o modelo com sucesso.



Entenda o que é e como funciona a cobrança recorrente

O pagamento por um bem, produto ou serviço tradicionalmente acontece uma só vez à vista ou a prazo quando o consumidor compra uma bolsa, camiseta, calçado, livro, um jogo de computador, itens na loja de produtos naturais, filmes no canal de TV a cabo ou leva para casa um vinho da enoteca XYZ.

E se, em vez de realizar a venda recebendo um único pagamento, você pudesse periódica e constantemente obter receita daquele cliente?

É assim que funciona a cobrança recorrente, modelo adotado por clubes de assinatura, empreendimentos de serviços contínuos (tais como Netflix e Spotify), escolas, academias e outros negócios.

As empresas SaaS (Software as a Service) também se valem do sistema, cobrando mensalmente pela licença de uso do programa. Ele não fica hospedado no servidor da empresa adquirente, por exemplo, mas é acessível por meio de um site, desde que haja cadastro ativo e seja feita a inclusão de login/nome de usuário e senha.



Por sua vez, o dono da tal enoteca XYZ pode criar um plano de assinatura para o consumidor ter um vinho diferente entregue em casa a cada X dias. **A contratação desse tipo de serviço no Brasil cresceu 167% entre 2014 e 2019, [segundo a ABComm](#)** (Associação Brasileira de Comércio Eletrônico), evidenciando o sucesso do modelo.

A NECESSIDADE DE UM SISTEMA DE COBRANÇA INTELIGENTE

O diferencial de quem opta pela cobrança recorrente está no programa responsável pelo controle dos pagamentos, realizáveis em boleto bancário, cartão de crédito ou débito automático na conta do cliente.

Algumas funcionalidades, como o envio de notificação para lembrar o consumidor do vencimento da fatura e a própria geração automática de boleto, ajudam sua empresa a ter maior controle financeiro e segurança nas transações. Por isso (e tantos outros motivos) **a iugu pode ser uma aliada tão importante ao seu negócio.**

As facilidades ainda otimizam a experiência de compra do cliente com checkout simples e intuitivo, por exemplo. A automação financeira acaba sendo benéfica à organização mais uma vez, pois evita erros humanos, reduz custos e o *churn rate*, muitas vezes motivado pela dificuldade do usuário de acessar e navegar na página.

Você não precisa ser um peixe grande no âmbito corporativo para implementar a cobrança recorrente em seu modelo de negócio. A adoção de uma ferramenta de alta excelência fica mais fácil quando você contrata empresa terceirizada como a iugu.

Conheça as vantagens da cobrança recorrente para a empresa

Falando em controle financeiro e segurança nas transações, existem inúmeros outros **benefícios na adoção desse sistema em uma companhia**, independentemente do seu porte ou ramo de atuação. Confira alguns deles na sequência, agora que você já entende melhor esse modelo de pagamento.



DIMINUIÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

O gestor que opta pela cobrança recorrente pode **contar com uma plataforma de gestão e automação de pagamento desenvolvida e implementada por uma terceirizada especialista no assunto**. Ainda, quem vende não precisa se preocupar com a inadimplência quando há cadastro do cartão de crédito ou opção por débito automático em conta.

Dentre as funcionalidades disponíveis está o envio de notificações para lembrar o usuário do software, por exemplo, sobre o valor devido. Avisar a proximidade do vencimento da fatura, comunicar atrasos, suspensão do cadastro ou cancelamento do plano ajuda no controle da carteira de clientes.

BOA EXPERIÊNCIA DE COMPRA

O consumidor se sente valorizado quando adere a um produto, serviço ou tecnologia de cobrança recorrente. Ele sabe que a empresa está agregando valor à entrega e **vai continuar trabalhando para fornecer a ele uma boa experiência de compra** – afinal, enjoando da oferta, ele pode desistir do plano mês que vem.

É por isso que a Netflix vive lançando filmes no catálogo e investindo em produções próprias e os clubes de assinatura são tão interessantes.

Esse último sistema surpreende com escolhas imprevisíveis de itens do gosto do assinante, tais como livros, ou seja, há a euforia da novidade além do interesse pessoal.



FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES

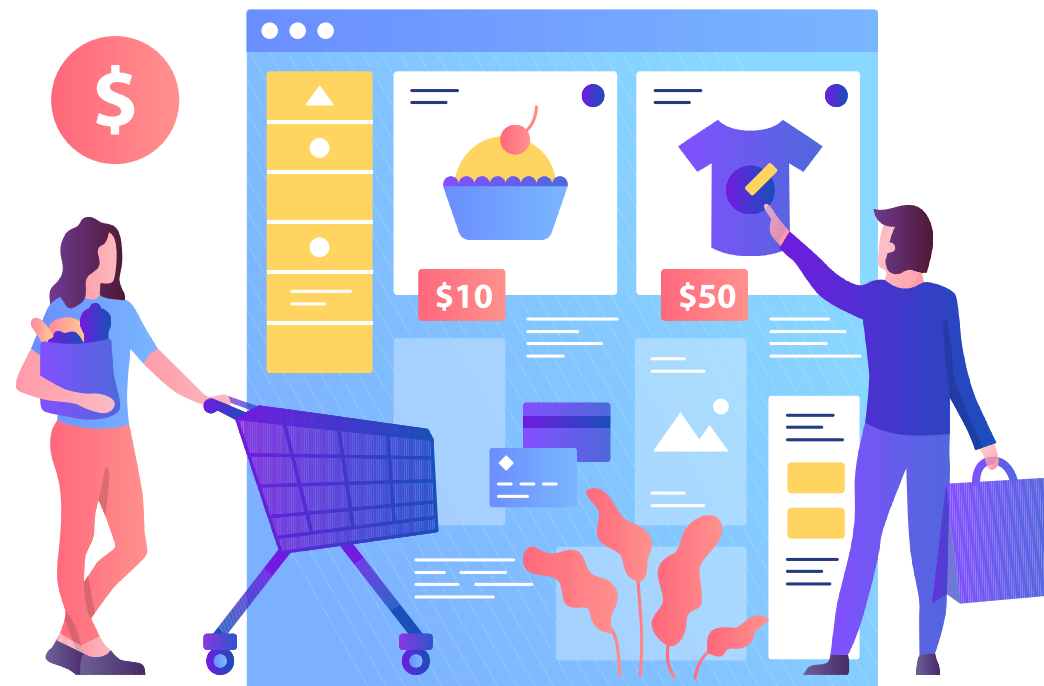
É mais fácil fidelizar o cliente que recorrentemente adquire seus produtos, serviços e tecnologias. Fora desse sistema, a aquisição inicia e termina em pouco tempo, sem o consumidor criar relação duradoura com a empresa. A opinião dele sobre o negócio acaba sendo baseada em uma situação ou situações de compra esparsas.

A cobrança recorrente estabelece vínculo entre as partes, **abre margem para mostrar ao comprador o quanto ele é importante e evidencia o trabalho constante da contratada**, a fim de continuar agradando o comprador para ele não cancelar o plano, a licença ou assinatura.

AUMENTO DA DEMANDA

Conseqüentemente, se quem atua na economia da recorrência tem mais tempo para mostrar um bom trabalho, maiores são as chances dos clientes recomendarem sua empresa para os conhecidos. O investimento em uma ferramenta de gestão produz um efeito positivo de fora para dentro. Um cliente, quando percebe a seriedade de atuação de uma empresa e sua preocupação com a excelência dos serviços, não apenas permanece, mas faz questão de indicar para outras pessoas.

Foi por causa desse tipo de promoção que **o Spotify fechou o segundo semestre de 2019 com 108 milhões de assinantes e 232 milhões de usuários mensais**, segundo [relatório financeiro](#) divulgado pela administração.



OTIMIZAÇÃO FINANCEIRA DA EMPRESA

A automação da cobrança recorrente admite o agendamento de faturas, evitando a emissão mecânica mensal e altamente sujeita a erro humano para o usuário do software manter sua licença de uso, por exemplo.

Ainda, um bom sistema como o da iugu cobre serviços e produtos não recorrentes em uma única fatura durante o ciclo de assinatura, facilidade tanto ao comprador quanto ao vendedor – que, além de gerar mais receita, ainda ganha agilidade e simplificação em processos operacionais.

Nosso suporte técnico tem **98% de aprovação**, **emitimos boletos registrados pela menor taxa do mercado** e **nossa API se adequa perfeitamente a outras plataformas**, jeito efetivo de otimizar a gestão em seu empreendimento.



CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

A cobrança recorrente admite a análise minuciosa do comportamento do mercado consumidor com ampla amostragem e por bastante tempo. A escalabilidade é alta e pode ser acompanhada de perto. Dependendo da ferramenta à sua disposição, todas as informações sobre as ofertas ficam armazenadas e integradas em uma só plataforma.

Saber gerir informação é essencial à empresa que ambiciona diferencial competitivo no mercado dentro do contexto de transformação digital. Os dados admitem avaliações sobre o desempenho da equipe, verificação de metas e métricas (Lifetime Value, ticket médio e CAC), acelerando processos e melhorando a comunicação entre os departamentos.



Assim, as **ações de marketing**, por exemplo, ganham respaldo e a companhia pode crescer exponencialmente de um jeito rápido e sustentável com o [growth hacking](#), metodologia utilizada pelo Uber, Google, Airbnb e LinkedIn na promoção da marca. É uma ótima forma de rever processos, realizar aprimoramentos, sanar falhas e gargalos.



TRANSPARÊNCIA E SEGURANÇA

Embora os negócios fechados em ambiente virtual venham crescendo, o consumidor está cada vez mais ciente de que não se pode realizar uma compra em qualquer lugar. Além dos dados financeiros, os pessoais podem ser vazados, razão pela qual é tão importante contar com um **software de gestão e cobrança recorrente**.

O pedido pelos valores devidos pode ser feito de jeito contínuo e seguro, transparência e segurança que tendem a aumentar as vendas, afinal, o cliente confia em seu nome e na sua loja. O controle de métricas ainda respalda a tomada de decisão dos gestores, deixando o trabalho mais fluido e aliviando o peso de algumas responsabilidades.

Confira quais empresas conseguem se destacar com a cobrança recorrente

Um dos resultados mais expressivos é o da Netflix, que desbancou a Blockbuster investindo em um sistema de cobrança recorrente capaz de levar para a sua casa o vídeo antes alugado em espaço físico, aquele que precisava de videocassete ou aparelho de DVD para rodar. Atualmente são [158 milhões](#) de assinantes.



A entrada da Apple no **serviço de streaming** denota o quanto a cobrança recorrente é atrativa e altamente centrada no foco do cliente, o que ele necessita e deseja. A concorrência melhora a oferta e a condição de assinatura para o mercado consumidor. Confira a seguir outros **exemplos de empresas que estão na economia da recorrência**.



DROPBOX

A descrição do serviço de streaming de séries e filmes nos leva a outra atividade relevante da cobrança recorrente, a exercida pelas empresas SaaS – **cuja receita deve chegar aos US\$ 85 bilhões até o final de 2019**, conforme [pesquisa do Gartner](#).

O próprio **Dropbox** admite o armazenamento de fotos, vídeos, planilhas e documentos em nuvem sem a necessidade de baixar o programa no computador ou celular. O acesso ao conteúdo pode ser feito pelo site.

AMAZON

Uma das grandes vantagens da cobrança recorrente é que ela abre espaço para a inovação. A empresa do americano Jeff Bezos, por exemplo, lançou o **Amazon Prime**, pacote cuja assinatura atualmente é de R\$ 9,90 por mês.

Hoje ele tanto atrai clientes para a rede varejista, oferecendo isenção do valor do frete na compra dos produtos, como também permite ao contratante o acesso a filmes e séries premiadas, tais como The Marvelous Mrs. Maisel e Fleabag, aclamadas nos dois últimos eventos do Emmy Awards. Notou a escalabilidade de um negócio sustentável?





HELLO FRESH

Estamos falando de um **clube de assinatura que entrega na sua casa os alimentos para você fazer o jantar**. A caixa é fornecida conforme a opção do consumidor pelos planos, divididos em: vegetariano, clássico e família. Não se trata tão somente do produto, mas do valor gerado por causa da experiência.

GLAMBOX

[Dados da ABIHPEC](#) (Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos) apontam **crescimento de 567% no mercado de estética brasileiro desde 2014**.

Não à toa essa caixinha da beleza faz tanto sucesso no Brasil.

A marca disponibiliza uma edição nova de shampoo, esmalte, condicionador, batom, dentre outros produtos a cada mês.

Customizações como a tonalidade de pele e o tipo de cabelo (liso, cacheado, com química) garantem a destinação dos itens certos para cada contratante, garantia de que a experiência vale a pena.

TAG

A cobrança recorrente apresenta bons resultados, inclusive quando modelos de negócios tradicionais entram em decadência. **A Tag é exemplo disso**. Estamos falando de uma empresa que envia mensalmente kits literários completos aos seus contratantes, serviço oferecido mesmo em contexto de queda expressiva nas vendas das livrarias.

O produto ainda vem com um box colecionável, marcador de página, um “mimo literário” e uma revista explicando mais sobre o autor e a obra. A entrega de valor não se reduz ao item, mas à ideia de levar cultura e informação de um jeito descolado, atraente aos olhos. **A companhia já distribuiu 1 milhão de livros físicos Brasil afora**.

Conclusão

A cobrança recorrente está em ascensão e a tendência é que tamanha preocupação com a experiência de compra do consumidor adique cada vez mais a solução ao problema, necessidades, anseios e expectativas de quem deseja comprar – ótimo jeito de acirrar a competitividade entre as companhias.

Esse sistema diminui a inadimplência, fideliza clientes, aumenta a demanda promovendo positivamente a marca no mercado, otimiza a gestão financeira da empresa e admite o crescimento sustentável da organização. **Pode ser justamente o que seu empreendimento precisa para alcançar patamares maiores.**



Netflix, Dropbox, Spotify, Glambox, Tag e Hello Fresh evidenciam **a importância da experiência do cliente na cobrança recorrente**, iniciada desde a criação, comunicação e entrega de valor no produto, serviço ou tecnologia até o respectivo pagamento devido.



A **iugu** é uma plataforma de gestão e automação que atua como intermediária em pagamentos online. Assim, oferecemos gerenciamento e automação de cobranças recorrentes, realizamos o split payment e registramos os boletos online (inclusive, pelo menor preço do mercado).

Nossas soluções admitem à administradora do marketplace o comissionamento automático dos lojistas isentando o processo de erros humanos. Temos planos de vendas recorrentes e avulsas no iugu Cobranças e outro destinado a intermediadores e marketplaces, o iugu Marketplace.

